Komunikacja z pacjentem, w tym ze szczególnymi potrzebami i z niepełnosprawnością – szkolenie z efektywnej obsługi pacjenta dla placówek medycznych

Miejsce	Termin
ONLINE (hybrydowo)	2024-05-13 - 2024-05-13
Warszawa (hybrydowo)	2024-05-13 - 2024-05-13
ONLINE (hybrydowo)	2024-09-27 - 2024-09-27
Warszawa (hybrydowo)	2024-09-27 - 2024-09-27
ONLINE (hybrydowo)	2024-12-02 - 2024-12-02
Warszawa (hybrydowo)	2024-12-02 - 2024-12-02

Masz pytania odnośne tego szkolenia? Skontaktuj się z nami: **22 / 845 52 53**, szkolenia@jgt.pl

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj:
https://www.jgt.pl/szkolenia,obsluga-pacjenta-z-niepelnosprawnoscia-nmk.html

---

OPIS SZKOLENIA

Profesjonalna i przyjazna obsługa pacjentów jest zadaniem wymagającym cierpliwości, empatii, a także wiedzy z zakresu efektywnej komunikacji. Pacjenci to osoby, które są często postawione w sytuacji stresującej, w której oczekują nie tylko pomocy medycznej, lecz także zrozumienia, szacunku i wsparcia.

Placówki medyczne dostrzegają coraz więcej **korzyści wynikających z podnoszenia jakości obsługi pacjentów** z uwzględnieniem ich potrzeb. Zyskują wszystkie strony: **zarówno pacjenci, jak i sama placówka oraz personel.** Pracownicy, wyposażeni w narzędzia skutecznej komunikacji, podnoszą poziom pewności siebie i obniżają poziom stresu, a jednocześnie potrafią zastosować odpowiednie strategie i techniki, by odpowiedzieć na zróżnicowane potrzeby pacjentów w sposób przyjazny i profesjonalny.

Pacjenci budują swoją **opinię o placówce medycznej** w oparciu o interakcje z wszystkimi pracownikami przychodni czy szpitala: z rejestratorką medyczną, z pielęgniarką, z fizjoterapeutą czy lekarzami. Wszystkie te spotkania bezpośrednie lub rozmowy telefoniczne są tzw. „momentami prawdy" w kontakcie z przychodnią. Dlatego tak ważne są umiejętności **nawiązania relacji z pacjentem i umiejętności komunikacyjne całego personelu**, także w trudnych sytuacjach, których nie brakuje w codziennej obsłudze pacjenta

---

Warto także pamiętać, że do dbałości o potrzeby pacjentów, przede wszystkim ze szczególnymi potrzebami/różnymi typami niepełnosprawności, **obligują przepisy prawne**. Podmioty publiczne są zobowiązane do zapewnienia **dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.**

Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością/szczególnymi potrzebami wymaga jeszcze większych kompetencji niż typowa obsługa pacjenta. Dzięki wiedzy na temat **specyfiki kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami** pracownik nie popełni błędów, które zdarzają się, nawet w przypadku dobrych intencji. Uniknie także rozważań typu: *Czy można tak powiedzieć? Czy powinienem pomóc tej osobie, jeśli np. ma trudności z poruszaniem się? Czy ta osoba nie obrazi się, jeśli (...)?* – wszystkie tego typu wątpliwości będziemy omawiać podczas **szkolenia z komunikacji z pacjentem.**

Cel szkolenia:

- rozwinięcie umiejętności profesjonalnej komunikacji z pacjentami, w tym z osobami ze szczególnymi potrzebami

- poznanie technik komunikacyjnych obniżających napięcie w trudnych sytuacjach
- zwiększenie poczucia pewności siebie i swobody w procesie komunikacji i obsługi pacjentów
- zwiększenie świadomości wśród uczestników szkolenia, w jaki sposób swoimi działaniami mogą przyczyniać się do podniesienia jakości obsługi pacjentów i budowania pozytywnego wizerunku placówki

Korzyści ze szkolenia:

- uświadomienie sobie wpływu na podnoszenie jakości obsługi pacjentów w swojej placówce medycznej
- umiejętność świadomej kontroli przebiegu rozmowy z pacjentem, z wykorzystaniem pozytywnych komunikatów i znajomości komunikacji niewerbalnej
- znajomość zasad i standardów prowadzenia rozmów telefonicznych, które sprzyjają zbudowaniu pozytywnej relacji z pacjentem, i umiejętność unikania tych, które mogą doprowadzić do zachowań agresywnych ze strony pacjenta
- znajomość zasady savoir-vivre'u obowiązujących w obsłudze osób z niepełnosprawnością/szczególnymi potrzebami – tak, by uniknąć popełniania błędów w tych kontaktach
- umiejętność rzeczowej i empatycznej komunikacji z osobami z różnymi typami potrzeb/niepełnosprawności
- umiejętność rozpoznawania kulturowych i społecznych stereotypów oraz barier komunikacyjnych, które utrudniają kontakt z pacjentami, w tym z osobami ze szczególnymi potrzebami, a także – radzenia sobie z nimi
- umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach w pracy z pacjentem
- świadome budowanie pozytywnych relacji z osobami niepełnosprawnymi/o szczególnych potrzebach
- ułatwienie codziennej pracy poprzez wzrost komfortu podczas obsługi pacjenta, umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami/różnymi typami niepełnosprawności
- większa pewność siebie w kontaktach z pacjentami, w tym z osobami ze szczególnymi potrzebami/różnymi typami niepełnosprawności
- zbudowanie pozytywnego wizerunku placówki medycznej w oczach pacjentów

Adresaci szkolenia:

Wszyscy pracownicy podmiotów medycznych, którzy mają kontakt i komunikują się z pacjentami:

- pracownicy rejestracji
- sekretarki medyczne
- fizjoterapeuci
- pielęgniarki/położne
- asystentki stomatologiczne/higienistki
- lekarze/stomatolodzy

Metody szkoleniowe:

Szkolenie prowadzone jest w i**nteraktywnej, warsztatowej formie**.

- podstawy teoretyczne omawiane na przykładach
- zadania i ćwiczenia praktyczne (rozwiązywanie problemów zgłaszanych przez uczestników)
- miniscenki: prowadzenie symulowanych rozmów z pacjentem

- autoanaliza swojego stylu komunikowania się z pacjentem
- praca na studiach przypadków
- filmy i nagrania ilustracyjne

Szkolenia realizujemy w formie online, hybrydowej lub stacjonarnej. Niezależnie od formy realizacji - zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki. Nie nagrywamy szkoleń. Pomagamy w kwestiach technicznych.

PROGRAM

DZIEŃ I

1. **Podnoszenie jakości obsługi pacjenta – 3 filary**
    - Tworzenie i wdrażanie procedur i standardów obsługi pacjentów
    - Cykliczne doskonalenie umiejętności związanych z obsługą pacjentów
    - Wiedza na temat zasad komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami/z niepełnosprawnościami
2. **Kluczowe zasady obsługi pacjentów**
    - Dlaczego warto mieć zadowolonego pacjenta – korzyści z perspektywy pracowników komunikujących się z pacjentem
    - Psychologiczne oczekiwania pacjenta – co w praktyce pracownik medyczny może zrobić, by je spełnić
    - Język rozmowy z pacjentem – jak zmienić język rozmowy z nieprzyjaznego na przyjazny – zadania praktyczne – jak zamienić zwroty na bardziej przyjazne pacjentowi
    - Znaczenie komunikacji niewerbalnej w kontaktach z pacjentem – co wyraża nasza „mowa ciała” oraz jak interpretować komunikaty ze strony pacjenta. Miniscenki
3. **Zasady kontaktu telefonicznego oraz standardy w rozmowie telefonicznej**
    - Specyfika kontaktu telefonicznego: jak w rozmowie telefonicznej zadbać o dobry kontakt. Czego unikać, bo może być źle odebrane przez pacjenta
    - Przydatne standardy i schematy prowadzenie rozmowy: formuła powitalna, co robić, gdy pacjent musi poczekać na informację, zakończenie rozmowy. Miniscenki
    - Kilka wskazówek przydatnych przy prowadzeniu rozmów telefonicznych
4. **Zasady savoir-vivre w kontaktach z osobami z niepełnosprawnościami**
    - Jakie zachowania i sposób kontaktu jest wskazany, bo buduje dobre relacje
    - Czego nie robić w kontaktach, bo nawet jeśli Twoje intencje będą dobre, może być odebrane negatywnie
5. **Co utrudnia skuteczną komunikację z pacjentami**
    - Czym są stereotypy – quiz
    - Przykłady stereotypowych zachowań wobec osób z niepełnosprawnością
    - Typowe bariery komunikacyjne w kontaktach z pacjentami

DZIEŃ II

1. **Zasady kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami**

    - Osobami starszymi, np. jakie formy zwracania są niedopuszczalne, jakie formuły grzecznościowe stosować. Ageizm – czyli dyskryminacja ze względu na wiek – jak jej uniknąć
    - Komunikacja z pacjentem dziecięcym: jak przestrzegać praw pacjenta dziecięcego, jak rozmawiać w triadzie: dziecko – opiekun – personel medyczny
    - Komunikacja z osobami w kryzysie zdrowia psychicznego, np. z obniżonym nastrojem

2. **Zasady kontaktu z osobami z różnymi typami niepełnosprawnościami**

    - Osobami z niepełnosprawnością wzroku (niewidome i słabowidzące) – np. jak opisać procedury składania podpisu pod dokumentem
    - Osobami z niepełnosprawnością słuchu (niesłyszące i niedosłyszące) – np. czy dziecko może być tłumaczem takiej osoby
    - Osobami niemówiącymi lub z problemami z mową – komunikacja alternatywna i wspomagająca, np. jak wykorzystać tabele komunikacyjne PECS w placówce medycznej
    - Osobami mającymi trudności w kontakcie społecznym, np. osobami ze spektrum autyzmu
    - Osobami o obniżonej sprawności intelektualnej np. jak przekazywać informacje, by pacjent je zapamiętał, jak tworzyć informacje pisemne łatwym i zrozumiałym językiem
    - Osobami z niepełnoprawnością ruchową, np. organizacja przestrzeni (stanowisk pracy)

3. **Trudne sytuacje w obsłudze pacjenta**

    - Dwa narzędzia ułatwiające pracę:
        - asertywność jako sposób na unikanie nieporozumień w kontakcie z pacjentem
        - zarządzanie emocjami (rozpoznawanie emocji, wyrażanie empatii)
    - Techniki radzenia sobie w trudnych rozmowach (np. konstruktywna odmowa, asertywna „zdarta płyta”)
    - Model TWS: Trudna sytuacja – Wyjaśnienie – Skutek (co czujemy? co robimy?) – jak wpływać i kontrolować swoje emocje w kontaktach z pacjentami – analiza stylu komunikowania się w trudnych sytuacjach
    - Scenariusze radzenia sobie w trudnych sytuacjach (na podstawie przykładów opisanych przez uczestników) oraz przećwiczenie prowadzenia różnych typów trudnych rozmów. Miniscenki

4. **Pytania i dyskusja, wyjaśnianie wątpliwości, analiza przypadków, praktyczne wskazówki**

MIEJSCE

Miejsce realizacji szkolenia wskazane jest **na górze strony,** bezpośrednio pod terminem szkolenia. Szkolenie może być realizowane **ONLINE, stacjonarnie** (w sali szkoleniowej) **lub hybrydowo** (jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE).

SZKOLENIE ONLINE:

Każdy uczestnik łączy się ze swojego miejsca pracy / zamieszkania. Wymagania: komputer / tablet z dostępem do Internetu, wyposażony w mikrofon, opcjonalnie słuchawki. **Link dostępowy do szkolenia dostarczymy z**

wyprzedzeniem 1-dniowym.

SZKOLENIE STACJONARNE:

Miejsce szkolenia zlokalizowane w centrum Warszawy. Na 4 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia skontaktujemy się z Państwem i przekażemy szczegółowe informacje na temat lokalizacji szkolenia.

WIELE SZKOLEŃ REALIZUJEMY HYBRYDOWO, by umożliwić Państwu wybór dogodnej formy udziału w szkoleniu. Część uczestników jest w sali szkoleniowej, a część osób łączy się ze szkoleniem zdalnie. Niezależnie od formy udziału w szkoleniu, zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki.

WYKŁADOWCA

Od ponad 20 lat prowadzi szkolenia, doradza firmom i organizacjom z różnych branż w zakresie **podnoszenia jakości obsługi klienta/pacjenta i skutecznej komunikacji.** Z wykształcenia jest psychologiem, ukończyła studia na Uniwersytecie Jagiellońskim.

Dla branży medycznej pracuje od 2015 roku. Realizuje projekty szkoleniowe i doradcze związane z **komunikowaniem się z pacjentami** – także osobami ze szczególnymi potrzebami, np. starszymi, z problemami psychicznymi, dziećmi, osobami z obniżonymi możliwościami poznawczymi, osobami przewlekle chorymi itd. W ramach działań doradczych pomaga między innymi w tworzeniu **standardów i procedur dotyczących obsługi pacjentów** i komunikacji wewnątrz placówek medycznych.

W ramach projektu **DOSTĘPNOŚĆ PLUS DLA ZDROWIA:**

- w oparciu o autorski program prowadziła szkolenia (samodzielnie lub z prawnikiem) z zakresu komunikacji i obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami – zarówno dla szpitali, jak i przychodni POZ.
- opracowywała procedury przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami.

Współpracuje z Naczelną Izbą Pielęgniarek i Położnych. Jest autorką szkoleń w ramach Akademii Pielęgniarek i Położnych. Prowadziła wsparcie psychologiczne dla pielęgniarek i położnych w czasie pandemii koronawirusa.

Jest także autorką artykułów w prasie branżowej dla personelu medycznego.

CENA

Cena szkolenia podana jest **na górze strony,** obok terminu szkolenia i przycisku ZAPISZ SIĘ. **Dla szkoleń hybrydowych** (realizowanych jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE) - **cena szkolenia różni się w zależności od formy udziału w szkoleniu.**

UDZIAŁ W FORMIE ONLINE:

Cena obejmuje: uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia (wystawiany pod warunkiem obecności na co najmniej 80% zajęć), zapewnienie platformy szkoleniowej i dostępu do szkolenia w czasie rzeczywistym, test połączenia, pomoc techniczną w razie potrzeby.

UDZIAŁ W FORMIE STACJONARNEJ:

Cena obejmuje: uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch, certyfikat ukończenia szkolenia (wystawiany pod warunkiem obecności na co najmniej 80% zajęć).

Ważne informacje:

- Do podanej ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%. W przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych, szkolenie podlega zwolnieniu z VAT.
- Przy zgłoszeniu więcej niż 1 osoby - RABAT 5% dla każdego uczestnika.
- Cena szkolenia nie obejmuje noclegu. Osoby zainteresowane noclegiem mogą skorzystać z naszej pomocy przy dokonaniu rezerwacji, poniżej informacje o dostępnych możliwościach.
- SPOSÓB PŁATNOŚCI: Płatność może być dokonana po zrealizowanej usłudze, gdy zgłaszającym jest instytucja publiczna, a także w przypadku innych zgłaszających, o ile taka forma płatności zostanie zaakceptowana przez organizatora. Organizator akceptuje wydłużone terminy płatności. **Prosimy o wskazanie preferowanej formy płatności na formularzu zgłoszeniowym.**
- Szczegółowe informacje na temat zasad realizacji usługi znajdują się w **Regulaminie**